

ABSTRAK

Loyalitas merupakan bentuk sikap yang diberikan karyawan untuk menunjukkan suatu komitmen, kesetiaan dan keterikatan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, Karyawan yang loyal cenderung melakukan yang terbaik terhadap pekerjaan dan kewajibannya, Komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang positif, Peran Lingkungan yang positif akan membawa hubungan yang saling menguntungkan kedua belah pihak diperusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi kepala toko dalam membentuk loyalitas karyawan di toko merah putih medan, dan menggunakan teori interdependensi sosial untuk melihat bagaimana hubungan saling ketergantungan kepala toko dan karyawan, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi setelah data lalu diolah lebih spesifik dengan cara mereduksi data yaitu memfokuskan dan menyusun data lalu membuat rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu data disajikan dalam bentuk narasi penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan kepala toko adalah pola formal dan informal, dari pola komunikasi yang dibangun kepala toko menciptakan hubungan lingkungan yang positif, dari lingkungan yang positif menghasilkan komitmen dan kepuasan antara kepala toko dan karyawan.

Kata kunci : Loyalitas, Komunikasi, Interdependensi

ABSTRACT

Loyalty is a form of attitude exhibited by employees to demonstrate commitment, allegiance, and attachment to the company they work for. Loyal employees tend to excel in their jobs and duties. Good communication creates a positive environment. A positive environment fosters mutually beneficial relationships for both parties within the company. This research aims to examine the communication patterns of store managers in cultivating employee loyalty at Toko Merah Putih Medan, using the theory of social interdependence to explore the interdependent relationship between store managers and employees. The study employs a qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. Data is then processed by focusing and organizing it, followed by summarizing into analytical units, and presenting findings in narrative form. The research findings indicate that store managers employ both formal and informal communication patterns. Through these patterns, store managers create a positive environment. This positive environment results in commitment and satisfaction between store managers and employees.

Keywords: Loyalty, Communication, Interdependence"